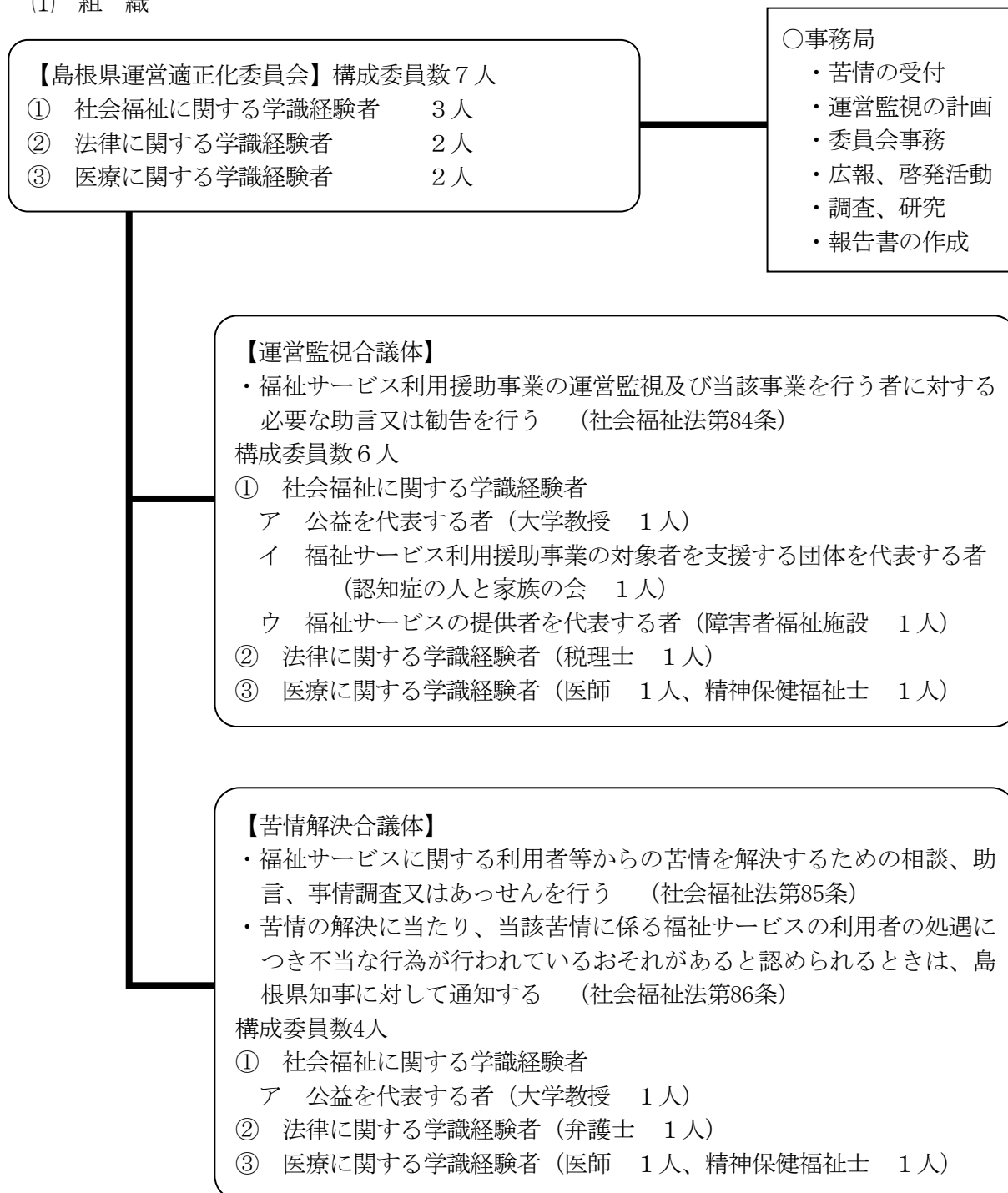


1. 運営適正化委員会の設置の目的（社会福祉法第83条）

福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保する
福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決する

2. 運営適正化委員会の組織（平成12年11月14日設置）

(1) 組織



(2) 委員名簿

任 期 平成22年11月14日～平成24年11月13日

委員長 江渕 武彦 委員長職務代理者 和久本 光

分野別	氏名	所属・役職	所属合議体	
			運営監視合議体	苦情解決合議体
社会福祉に関し学識経験を有する者である委員				
公益を代表する者	江渕 武彦	島根大学法文学部教授	○	○ (委員長)
福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する者	黒松 基子	認知症の人と家族の会 島根県支部副代表	○	
福祉サービスの提供者を代表する者	中尾 定二	島根県知的障害者福祉協会副会長	○	
法律に関し学識経験を有する者である委員				
弁護士	和久本 光	島根県弁護士会		○
税理士	安達 幸男	中国税理士会松江支部	○ (委員長)	
医療に関し学識経験を有する者である委員				
医師	岩田 兼正	医療法人正心会理事長	○ (職務代理者)	○
精神保健福祉士	石田 健一	島根県精神保健福祉士会	○	○ (職務代理者)

島根県運営適正化委員会委員の選考委員会委員名簿

(任期：平成22年11月1日～平成24年10月31日)

氏名	選考理由	選考区分
山本 眞一	大学教授 (島根大学名誉教授)	公益を代表する者
堀江 正俊	地域の実情を把握している者の代表 (島根県民生児童委員協議会会長)	
山根 常正	マスコミ関係者の代表 (山陰中央新報社会長)	
山根 基	障害者団体の代表 (島根県知的障害者施設保護者会連合会会長)	福祉サービスの利用者を代表する者
青山 友行	障害者団体の代表 (島根県精神保健福祉会連合会会長)	
福井 幸夫	障害者団体の代表 (島根県身体障害者団体連合会会長)	
原 成充	介護保険事業者の代表 (島根県老人福祉施設協議会会長)	社会福祉事業経営者を代表する者
須田 敬一	地域福祉推進事業者の代表 (松江市社会福祉協議会常務理事)	
竹内千恵子	保育施設経営者の代表 (島根県保育協議会顧問)	

3. 委員会の活動状況

【運営適正化委員会本会議】

開催期日		議題
1 回目	平成23年5月9日（月） 出席委員数7名	1 平成22年度事業報告について 2 平成23年度両合議体事業推進について
2 回目	平成24年3月19日（月） 出席委員数7名	①平成23年度補正予算について ②平成24年度事業計画について ③平成24年度収支予算について ④平成24年度事業推進事項について ⑤平成24年度運営適正化委員会等日程について ⑥平成23年度事業報告（素案）について ⑦平成23年度福祉サービス苦情解決研修会報告書について

※平成23年5月25日（水）

県社協理事会において事務局長から平成22年度事業報告

【運営監視合議体】

(1) 会議の開催状況

開催期日		議題
1 回目	平成23年7月11日（月） 出席委員数6名	①平成22年度福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）現地調査の回答について ②基幹的社会福祉協議会現地調査対象地区について ③基幹的社会福祉協議会現地調査実施要領について ④基幹的社会福祉協議会現地調査進行要領について ⑤基幹的社会福祉協議会調査チェックポイントについて ⑥過去の基幹的社会福祉協議会現地調査での指摘事項について ⑦基幹的社会福祉協議会現地調査報告書について ⑧島根県社会福祉協議会から契約締結審査会の状況報告について
2 回目	平成23年11月14日（月） 出席委員数6名	①福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）に関する基幹的社会福祉協議会現地調査の結果について ②基幹的社会福祉協議会での意見交換について ③基幹的社会福祉協議会現地調査からみえた課題について ④島根県社会福祉協議会に対する所見について ⑤基幹的社会福祉協議会現地調査を終えて島根県社会福祉協議会との意見交換について ⑥島根県社会福祉協議会から契約締結審査会の状況報告について ⑦運営適正化委員会事業研究協議会の報告について
3 回目	平成24年1月16日（月） 出席委員数6名	①福祉サービス利用援助事業の基幹的社協現地調査について ②島根県社会福祉協議会から契約締結審査会の状況報告について ③平成23年度福祉サービス苦情解決研修会の報告について

(2) 福祉サービス利用援助事業運営監視の状況

① 基幹的社会福祉協議会（以下、「基幹的社協」という。）に対する現地調査（島根県社会福祉協議会担当職員同道）

- 平成23年 8月26日（金） 出雲市社会福祉協議会現地調査
委員、事務局員
- 平成23年10月19日（水） 大田市社会福祉協議会現地調査
委員、事務局員
- 平成23年10月25日（木） 浜田市社会福祉協議会現地調査
委員、事務局員

【苦情解決合議体】

(1) 会議の開催状況

開催期日		議 題
1 回目	平成23年5月9日（月） 出席委員数4名	①苦情・相談申し出案件協議（5件及び経過報告1件）
2 回目	平成23年7月11日（月） 出席委員数3名	①苦情・相談申し出案件協議（4件及び継続分1件） ②福祉サービス事業所巡回訪問について（4事業所） ③福祉サービス苦情解決研修会について
3 回目	平成23年9月12日（月） 出席委員数4名	①苦情・相談申し出案件協議（2件及び継続分1件） ②福祉サービス巡回訪問について（1事業所） ③隠岐地区福祉サービス苦情解決事業研修会について ④運営適正化委員会事業研究協議会の報告について
4 回目	平成23年11月14日（月） 出席委員数4名	①苦情・相談申し出案件協議（5件） ②福祉サービス苦情解決研修会について
5 回	平成24年1月16日（月） 出席委員数4名	①苦情・相談申し出案件協議（5件） ②平成23年度苦情解決研修会の報告について
回 目	平成24年3月19日（月） 出席委員数4名	①苦情・相談申し出案件協議（2件）

(2) 現地調査の状況

- 平成23年4月8日 保育園（事務局員）
- 平成23年5月13日 救護施設（事務局員）
- 平成23年6月27日 老人保健施設（事務局員）
- 平成23年7月4日、7月25日、8月2日、8月4日 就労支援施設（委員、事務局員）
- 平成23年9月26日、9月30日 特別養護老人ホーム（事務局員）
- 平成23年10月7日、11月6日、11月28日 軽費老人ホーム（委員、事務局員）
- 平成23年12月8日 保育所（事務局員）
- 平成23年12月27日 保育園（委員、事務局員）
- 平成24年1月25日、1月30日、2月14日、2月24日
軽費老人ホーム（委員、事務局員）

平成24年3月14日、3月21日、3月29日

障害者就業生活支援センター (事務局員)

(3) 研修会の実施状況

〈1〉「平成23年度福祉サービス苦情解決研修会（隠岐地区）」

期 日 平成23年9月8日（木）

会 場 隠岐合同庁舎「大会議室」

参加者 76名

内 容 ①講義Ⅰ「苦情解決と第三者委員の役割」

②講義Ⅱ「演習 苦情解決への傾聴技法を学ぶ」

講師 対人援助スキルアップ研究所

所長 佐藤 ちよみ 氏

〈2〉「平成23年度福祉サービス苦情解決研修会」

期 日 平成23年11月21日（月）

会 場 くにびきメッセ「国際会議場」

参加者 500名

内 容 ①講演「福祉サービスにおける苦情のとりえ方と解決方法」

講師 関西福祉大学社会福祉学部長

教授 平松 正臣 氏

②実践発表「苦情解決への取り組み」

発表者 社会福祉法人親和会「ふたば」

施設長 玉田 珠美 氏

(4) 啓発活動の実施状況

【巡回訪問】

① 訪問数

施設区分	施設数
高齢者施設	1
障害者施設	2
児童施設	1
その他	1
計	5

② 苦情解決体制の整備状況

内 容	整備済み	未整備	進捗率
苦情解決規程・マニュアル等の整備	4	1	80%
苦情受付担当者及び解決責任者の設置	4	1	80%
第三者委員の設置	4	1	80%
ポスター等による告知	5	0	100%

【依頼研修会】

平成23年11月26日（土）社会福祉法人 恵寿会（事務局長）

【会議・研修会派遣】

①平成23年度運営適正化委員会事業研究協議会

- 期 日 平成23年7月27日（水）
 会 場 全社協「第3～5会議室」
 出席者 江淵委員長、木佐事務局長
 内 容 ①報告・説明
 全国社会福祉協議会 渋谷政策企画部長
 ②報告
 「巡回訪問の取り組み」
 鹿児島県運営適正化委員会 池下主幹
 「苦情解決制度に関する調査結果」
 東京都運営適正化委員会 川井事務局長
 ③ブロック別情報交換

②平成23年度中国・四国ブロック運営適正化委員会事務局長会議

- 期 日 平成23年11月9日（水）
 会 場 「香川県福祉総合センター」
 出席者 木佐事務局長
 内 容 ①基調説明：全国社会福祉協議会政策企画部 渋谷部長
 ②協議
 ・運営適正化委員会の現状と課題に関して
 ・苦情解決合議体の現状と課題に関して
 ・運営監合議体の現状と課題に関して

(5) 受付した苦情案件の概要

① 月別、受付方法別受付件数（平成23年4月1日～平成24年3月31日）

※「その他」は、問い合わせ・相談等、苦情に至らなかった件数

	受付方法								備 考
	来 所		書 面 ・ 電 話 等		そ の 他		合 計		
	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等	
年度合計	7		10	5			17	5	

② サービス種別、申し出人の属性（平成23年4月1日～平成24年3月31日）

	利用者		家 族		代 理 人		職 員		そ の 他		合 計	
	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等
老 人			5	1	1		1			1	7	2
障 害 者	5			1							5	1
児 童	1		2								3	
そ の 他	1	1					1			1	2	2
年度合計	7	1	7	2	1		2			2	17	5

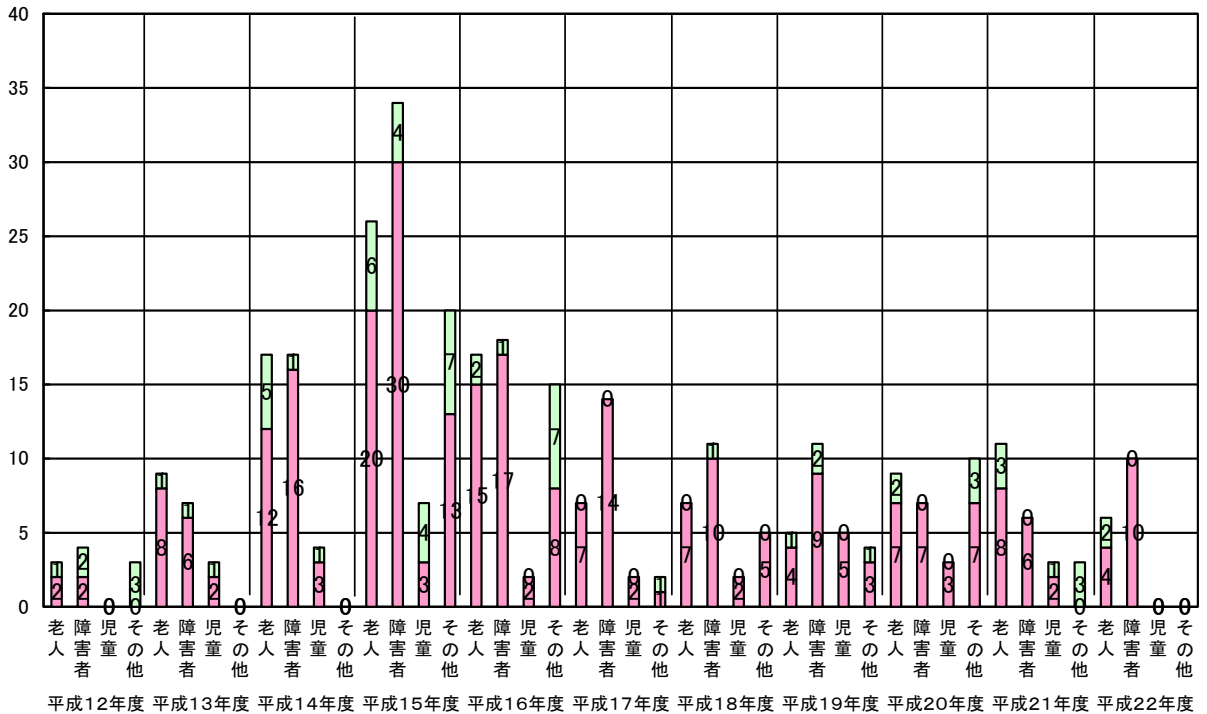
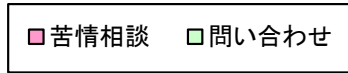
③ サービス種別、受付内容の区分（平成23年4月1日～平成24年3月31日）

サービス種別	区分	苦情受付件数	苦情						
			苦情解決結果						
			相談助言	紹介伝達	あつせん	通知	その他	継続中	意見・要望
老人福祉サービス	サービスの内容（職員の接遇）	1	1						
	サービスの内容（サービスの質や量）	5	5						
	利用料								
	説明・情報提供								
	被害・損害	1	1						
	権利侵害								
	その他								
	問い合わせ等	2	2						
障害者福祉サービス	サービスの内容（職員の接遇）	1		1					
	サービスの内容（サービスの質や量）	1	1						
	利用料	1	1						
	説明・情報提供	1	1						
	被害・損害	1				1			
	権利侵害								
	その他								
	問い合わせ等	1	1						
児童福祉サービス	サービスの内容（職員の接遇）	1	1						
	サービスの内容（サービスの質や量）	2	2						
	利用料								
	説明・情報提供								
	被害・損害								
	権利侵害								
	その他								
	問い合わせ等								
その他サービス	サービスの内容（職員の接遇）								
	サービスの内容（サービスの質や量）	1	1						
	利用料								
	説明・情報提供								
	被害・損害								
	権利侵害								
	その他	1	1						
	問い合わせ等	2	1			1			
合計	サービスの内容（職員の接遇）	3	2	1					
	サービスの内容（サービスの質や量）	8	8						
	利用料	1	1						
	説明・情報提供	1	1						
	被害・損害	2	1			1			
	権利侵害								
	その他	1	1						
	問い合わせ等	5	4			1			
合計	22	19	1		2				

4. 年度別活動受付件数の推移

	平成13年度		平成14年度		平成15年度		平成16年度		平成17年度		平成18年度		平成19年度		平成20年度		平成21年度		平成22年度		平成23年度	
	苦情相談	問い合わせ	苦情相談	問い合わせ	苦情相談	問い合わせ	苦情相談	問い合わせ	苦情相談	問い合わせ	苦情相談	問い合わせ	苦情相談	問い合わせ	苦情相談	問い合わせ	苦情相談	問い合わせ	苦情相談	問い合わせ	苦情相談	問い合わせ
老人	8	1	12	5	20	6	15	2	7	0	7	0	4	1	7	2	8	3	4	2	7	2
障害者	6	1	16	1	30	4	17	1	14	0	10	1	9	2	7	0	6	0	10	0	5	1
児童	2	1	3	1	3	4	2	0	2	0	2	0	5	0	3	0	2	1	0	0	3	0
その他	0	0	0	0	13	7	8	7	1	1	5	0	3	1	7	3	0	3	0	0	2	2
合計	16	3	31	7	66	21	42	10	24	1	24	1	21	4	24	5	16	7	14	2	17	5

(件)



5. 受け付けた苦情の主な事例紹介

事例を掲載するにあたっては事実をできるだけ正確に記述するように努めていますが、反面、申出人や事業所が特定できないよう、またプライバシーに配慮した記載に配慮しています。(16件中6件が匿名による相談でした)

従って、事例によっては内容のわかりづらいものもあると思いますが、上記のことを念頭において読んでいただき、苦情解決の参考にされるようお願いいたします。

No. 1

分野	老人・障害者・ 児童 ・その他		
事業種別	保育所	苦情の区分	サービスの内容（サービスの質・量と職員の接遇）
受付手段	書面	申出人	家族
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>朝夕の送迎時に感じたが、階段ホールにゴミや髪の毛が散乱し、子供達を裸足で生活させることに不安がある。</p> <p>子供の給食の食べさせ方で、一人の先生が何人もの子供を扱うのは大変であるが、種々の行動事情はあるが、口に入れた物を噛まないうちに次に入れて、子供が「オエッ」となっても背中をさするのでもない光景を目撃しました。</p> <p>職員さんに名札が付いていないので誰か分からなく困ることがあり、名札が危ないのであれば玄関に大きな顔写真と名前を掲示してください。</p> <p>以上の3点を改善されるよう求める。</p>		<p>保育所に訪問し事実確認をしましたところ、申し出の案件については事実でありました。</p> <p>検討し改善策を講じられるよう指導した。</p> <p>【結果】</p> <p>職員全員で検討され、次のとおり改善策をまとめて回答を得ました。</p> <p>清掃については、朝・昼の2回実施し持ち場の再確認し、いつも気持ちよい環境を整える。</p> <p>子供の給食の食べさせ方については、食育の大切さを再確認し子供が楽しい雰囲気の中で食事ができるように、また、食物嫌いな子供をつくらないように努める。</p> <p>職員の名札については、0～1歳児組は名札を付けると危ないことから部屋の前に担任の写真と名前を明示する、2歳児以上の組は名札を付けることを徹底する。</p> <p>今回の案件を真摯に受け止め、全保護者に内容と改善策を文書で配布し信頼関係に努められたことを確認し終了とした。</p>	

No. 2

分野	老人 ・ 障害者 ・ 児童 ・ その他		
事業種別	特別養護老人ホーム	苦情の区分	サービスの内容（サービスの質や量）
受付手段	電話	申出人	代理人
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>姉夫婦が入所していたが、姉が胃ろうが逆流し救急搬送された。その後、義兄も救急搬送され急性心臓死で急死した。</p> <p>姉が搬送される数日前に見舞った時は、夫婦とも穏やかに過ごしていたことを考えると死因に疑問がある。</p> <p>施設側から誠意ある態度は見受けられず、経過説明も無いままである。</p> <p>姉夫婦の子供が近々施設を訪問し質することとなっているので、納得が得られない場合には調査を依頼したい。子供は争いごとは好まない性格であるが、自分としては訴訟をしてもよいと考えている。</p>		<p>子供が施設側から経過説明を受けたが、納得が得られるような説明がなかった。二人の経過の真実が知りたいが、あくまでも申立は子供からが筋であるので連絡をさせる。</p> <p>苦情解決協議体会議でも内容を説明し、申立があれば即対応する考え方であったが、その後、連絡が無かったので終了とした。</p> <p>【結果】 上記により終了とした。</p>	

No. 3

分野	老人 ・ 障害者 ・ 児童 ・ その他		
事業種別	行政	苦情の区分	説明・情報提供
受付手段	電話	申出人	本人
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>精神障害者であるが障害手帳の交付も障害者年金も受給していないが、どこに相談したらよいか。</p>		<p>居住地を尋ねたところ〇〇市であった。障害者施策全般に関わることであったので、最寄りの行政機関で相談するよう助言をした。</p> <p>【結果】 上記により終了とした。</p>	

No. 4

分野	老人・障害者・児童・ その他		
事業種別	救護施設	苦情の区分	サービスの内容（サービスの質や量）
受付手段	書面	申出人	本人
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>物価高騰の折、支給金から細々とした物を買求めると全く余裕がない。支給金も随分前から据置で今回増額を求めたが増額を拒否された。</p> <p>再考できるよう働きかけてほしい。</p>		<p>事業所を訪問し事情聴取したところ収支明細で説明している。限られた財源の中での運営をしており増額は不可能であることが判明した。</p> <p>増額できない根拠が理解されていない感があったので、事業所に理解が得られるよう懇切丁寧な説明を求める。申立人にもこの旨を伝えた。</p> <p>【結果】 その後、連絡がないので終了とした。</p>	

No. 5

分野	老人 ・障害者・児童・その他		
事業種別	特別養護老人ホーム	苦情の区分	問い合わせ等
受付手段	電話	申出人	家族
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>土日に訪問すると事務室は真っ暗で不在の状態で、家族は直接、居室に入っているが不用心ではないか。</p> <p>相談をしたい事もあるが、平日に限ると言われて困ることもあるが、他の施設の状況を伺いたい。</p>		<p>相談があれば土日でも相談員等が対応するのが一般的であるが、詳しい配置基準等が必要であれば行政に照会をして回答する。</p> <p>【結果】 申立人から施設でお世話になっており照会したことが知れたら困るので、考えさせてほしいと言われ、その後連絡がなかったので終了とした。</p>	

No. 6

分野	老人 ・障害者・児童・その他		
事業種別	有料老人ホーム	苦情の区分	その他
受付手段	電話	申出人	職員
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>施設長が横暴な態度で、職員の好き嫌いが激しく朝礼時に悪口を言って個人攻撃をするので、職員が退職し、そのしわ寄せで過重労働が課せられている。</p> <p>労働局に窮状を訴えたが、福祉関係であることから運営適正化委員会を紹介された。</p>		<p>本会は入所者等に関わる苦情とか相談を受ける機関であることを説明し、労働行政等に相談するよう助言をする。</p> <p>【結果】 上記により終了とした。</p>	

No. 7

分野	老人 ・ 障害者 ・ 児童 ・ その他		
事業種別	介護老人保健施設	苦情の区分	サービスの内容（職員の接遇）
受付手段	電話	申出人	家族
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>在宅で世話をするには限界があり、引き続いてお世話になりたいと思っているが、職員から罵声を浴びされ恐怖を感じて利用を渋るようになって困っている。</p> <p>言葉遣いに配慮し、優しく対応していただくよう職員に対して注意喚起してほしい。</p> <p>氏名を名乗るのは犯人捜しをされると困るので明かしたくない。</p>		<p>事業所を訪問し、申立内容を説明したところ心当たりはあるので要望を真摯に受け止め、事業所として個人の問題ではなく、全職員に対し注意喚起することを約束する。</p> <p>【結果】 匿名であったので、上記により終了とした。</p>	

No. 8

分野	老人 ・ 障害者 ・ 児童 ・ その他		
事業種別	就労支援事業所	苦情の区分	被害・損害
受付手段	来所	申出人	本人
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>送迎業務に従事していたが、精神的及び内蔵疾患で入院及び手術をして復帰したが、生活リズムを回復することが先決であることからリハビリ期間を設定し、その間は無給扱いと言われた。</p> <p>障害年金のみでの生活には限界があり、この間の賃金の支払と事業所に持ち込んだCDの返却を求めている。</p>		<p>両者協議の場を数回設定する。精神疾患の状況から復帰後の送迎業務は無理であると判断され、軽作業に就いたが収益をあげるまでには至らず、事業所からは対価に対する報酬額を提示したが拒否をした。</p> <p>CDについては私物の持ち込みで所在が明確にならなかったが、事業所から代品を提供することとなった。</p> <p>報酬額についても、最終的には障害年金と合算すれば切りつめて生活できることを双方で確認した。</p> <p>申立人は施設長から物資両面の支援に頼らざるを得ないことから事業所の方針に納得した。</p> <p>【結果】 申立人が協議の進展から取り下げの申し出があったので終了とした。</p>	

No.9

分野	老人 ・ 障害者 ・ 児童 ・ その他		
事業種別	介護老人保健施設	苦情の区分	サービスの内容（サービスの質や量）
受付手段	電話	申出人	家族
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>昨夜、父が体調を崩したので病院での受診を希望したところ、許可が出せないとわれ、また、職員の対応に父が立腹し手を出したことが原因で退去を求められた。</p> <p>兄弟もなく県外におり、年老いた母はうつ病で在宅での介護は無理である。急なことで時間的な余裕もなく、施設側に訴えたが取り合ってもらえず困っている。</p> <p>担当のケアマネにやっと連絡つき相談をしたところ施設側との調整をするとのことであった。</p>		<p>傾聴し、一応ケアマネが施設側と調整しているところであるので、その推移をみて仲介が必要であれば連絡するよう助言をした。申立人からも必要があれば相談するとのことであった。</p> <p>【結果】 その後、連絡がないので終了とした。</p>	

No.10

分野	老人 ・ 障害者 ・ 児童 ・ その他		
事業種別	行政	苦情の区分	問い合わせ等
受付手段	電話	申出人	その他
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>近所にいる娘が面倒をみないので、年寄りを世話をしているが、お金のトラブルが絶えず認知症も進行し対応に苦慮している。</p> <p>年寄りの意向を無視して、娘がショートステイに入所させたが無断で帰ってきた、行政に依頼してホームヘルパー2名が派遣されたが個々に車できたり、午前と午後一人づつと依頼したが無視をされ無駄が多すぎる。</p> <p>介護保険料が適正に使われず疑問に思っている。</p>		<p>傾聴し、ヘルパー派遣や介護保険制度に関する問い合わせであったので、最寄りの行政に相談するよう助言をする。</p> <p>【結果】 上記により終了とした。</p>	

No.11

分野	老人 ・ 障害者 ・ 児童 ・ その他		
事業種別	介護老人保健施設	苦情の区分	サービスの内容（サービスの質と量）
受付手段	来所	申出人	職員
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>特殊浴槽が全く使われず、浴室で直接マットを敷いて簡単な支援で一人5分程度の入浴で済まされている。</p> <p>上司に疑問を呈するが、その場限りの問答で取り合ってくれない。</p> <p>機械的ではなく人の尊厳を尊重した対応がされるよう改善を求める。</p>		<p>事業者に対する指導事項であり行政に情報提供をする。</p> <p>【結果】 行政が確認し運営基準に照らして改善を促したと連絡があった。 行政に情報提供をすることによって終了とした。</p>	

No.12

分野	老人 ・ 障害者 ・ 児童 ・ その他		
事業種別	精神障害者グループホーム	苦情の区分	利用料
受付手段	電話	申出人	本人
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>入居費の一覧表を見る機会があり、入居者によっては割引されているケースもあり、申立人は全額の支払で不平等で納得がいかない。</p> <p>管理者に訴えるがうやむやな返事で未だ解決していない。</p> <p>また、入居者から意地悪を受けていたが、これは生活指導員に相談したところ解決した。</p> <p>今回の相談は、今の施設でしばらく暮らすので仲介は申し出ないが、時期が来たら相談したい。</p>		<p>傾聴し、問題が起きたら相談するよう助言をする。</p> <p>【結果】 傾聴することで終了とした。</p>	

No.13

分野	老人・障害者・児童・その他		
事業種別	精神障害者通所授産施設	苦情の区分	問い合わせ等
受付手段	電話	申出人	家族
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>子供が通所していた時の病歴や就労の状況など個人情報職員によって漏らされ、人伝に聞いた。</p> <p>子供は繊細な性格で人が噂をしていることに病んで通所を拒むようになった。</p> <p>職員が軽々しく利用者の個人情報を漏らしたことに納得がいかない。どう対応したらよいか。</p> <p>また、子供が不必要な多額の物を購入し借金を負って弁護士に相談したところ自己破産を勧められたが生活に支障を及ぼさないか心配をしている。</p>		<p>事業所では職員に対して守秘義務が課されており、指導がされている。事業所に対して守秘義務を再度徹底されるよう申し出ることを助言する。</p> <p>自己破産について説明し、詳細は法テラスに照会するよう助言した。</p> <p>【結果】</p> <p>上記により終了とした。</p>	

No.14

分野	老人・障害者・児童・その他		
事業種別	軽費老人ホーム	苦情の区分	サービスの内容（サービスの質や量）
受付手段	来所	申出人	家族
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>入所後、アルコール依存症で迷惑をかけ、この時に誓約書を交わしたが、それ以降は1回飲酒し大目にみてくれた。これ以外の飲酒は断ってきた。</p> <p>最近になって、入所者から勧められ本人が飲酒を告白したので施設側に事実を報告し、今後は絶対に飲酒しないと誓った。</p> <p>今回、施設側から誓約書を盾に、入院か退所の二者択一を迫られて困っている。</p> <p>主治医からは入院の必要性は感じないと言われており、退所をしても居住するところも現段階では確保が困難であり、施設側に思いとどまるよう促してほしい。</p>		<p>施設側から事情聴取し対応は事実であり、過去に飲酒歴があり数回にわたり協議の場で約束をしたことが履行されず、今回に至った経緯がある。</p> <p>施設側としては、肝硬変も悪化しており一度酒を断つことが先決で入院を勧めているが拒否をしていることが判明した。</p> <p>主治医にも確認し、飲んでいると思われるが本人が拒否をすれば入院を勧めることはできない。</p> <p>数回、施設側と申立人の三者で協議を重ねてきた。</p> <p>委員会としては入院し断酒プログラムに沿ったりハビリが最優先と判断し再度三者で協議し退院後は同施設に再入所が可能であることを確認し、入院治療することとなった。</p> <p>【結果】</p> <p>今後は、継続して推移を見守りながら必要な都度三者で協議することを約して終了とした。</p>	

No.15

分野	老人・障害者・児童・ その他		
事業種別	行政	苦情の区分	問い合わせ等
受付手段	電話	申出人	知人
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>元上司の高齢者で認知症、独居、無年金で介護認定は受けていない。</p> <p>この人から借りた覚えのない借金返済を迫られたり名前を騙って物品を購入した請求がきたりして困っている。</p> <p>警察では被害届が受理されず、行政に相談しても取り合ってもらえず困っているがどこに相談をしたらよいか。</p>		<p>傾聴し金銭的な被害で証拠があれば警察に被害届を提出して相談するとか、認知症の進行や無年金で困っていれば施設入所や生活保護の受給等で最寄りの福祉担当課に相談するよう助言をした。</p> <p>【結果】 他機関で相談するよう助言し終了とした。</p>	

No.16

分野	老人 ・障害者・児童・その他		
事業種別	老人サービスセンター	苦情の区分	被害・損害
受付手段	来所	申出人	家族
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>隣の高齢者が転げて倒れかかってきたが、その時は何事もなく家に帰った。その後、右上肢と右腰の疼痛が改善されず救急搬送され入院に至った。</p> <p>入院経費も10万円を負担したが、保険対象とならず1万円の見舞金を支給すると言われた。</p> <p>現在は退院して同施設に通所しているが、当時、担当者からは謝罪と説明があつたきり責任者からは何ら誠意が示されていない。</p> <p>補償を求めるものではなく、以前にも同種の事故が起きたがうやむやに処理されたと聞いており、この際に改善が図られ、よりよいサービスが展開されることを望んでいる。</p> <p>第一義的には所管の行政に相談し、進展しない場合には再度、運適に申立をしたいと思っている。</p>		<p>傾聴し、納得がいかない場合には相談を促し、申立人の意向を尊重し推移を見守ることとした。</p> <p>【結果】 その後、連絡がないので終了とした。</p>	

No.17

分野	老人・障害者・児童・その他		
事業種別	障害者就業生活支援センター	苦情の区分	サービスの内容（職員の接遇）
受付手段	電話	申出人	本人
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>職員の配置が少ないのか不在時に伝言を依頼をしたにも関わらず一向に返事が無く困っている。</p> <p>今回は伝えるだけで結構であるので、しっかり対応するよう事業所に促してほしい。</p>		<p>傾聴し早速、事業所に申し出の内容を伝えた。</p> <p>【結果】 内容を伝えることで終了とした。</p>	

No.18

分野	老人・障害者・児童・その他		
事業種別	保育所	苦情の区分	サービスの内容（サービスの質や量）
受付手段	電話	申出人	家族
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>保育所の連絡先が夫の勤務先であり、送迎は母親がしている。最近、就労をしたところ担任から緊急連絡網の変更が促された。</p> <p>病が起因して不安感が募っている段階での変更は無理であり心の整理がつき次第、変更を考えている。</p> <p>現在、置かれている状況を連絡ノートに書き綴ったが、当たり障りのない返信でがっかりした。保育所として、もっと親身な対応をしてほしかった。</p> <p>また、保育所の発表会の折にも、所長や副所長から声をかけてもらえなかったが、うつ病が他の保護者に知れ、子供に影響が出ないかと不安である。</p> <p>苦情ではなく相談として受け取って、この気持ちを保育所側に伝えてほしい。</p>		<p>保育所に出向き相談内容を伝え、病から起因する不安感の解消や守秘義務を徹底し、病名や状況が保護者に知られることのないよう職員が気配りして対応するよう所長に説明し依頼をした。</p> <p>所長からの確約を得る。</p> <p>【結果】 申立人に対し状況を説明し、所長から対話の場を設定することとなっているので不安なことを相談するよう伝えて終了とした。</p>	

No.19

分野	老人・障害者・児童・その他		
事業種別	保育園	苦情の区分	サービスの内容（職員の接遇）
受付手段	来所	申出人	家族
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>発達障害の子が水筒を振り回していたところに思いがけず園児が近づいて水筒が当たり転倒した。</p> <p>主任保育士が感情的に理由もなく一方的に責め、発達障害児はパニック状態になった。園側として不適切な行為を認めながら、主任保育士に対して降格とか謹慎など処分を求めたがされなかった。また、発達障害児に対する知識も乏しく、理解も欠落していた結果での不祥事で、通り一遍の研修でお茶を濁そうとしていることに不満がある。</p> <p>園側、主任保育士から謝罪があったが、全く反省の姿勢が見受けられず、到底受け入れることはできない。</p>		<p>事業所責任者、園長から事情聴取した結果、大筋で内容が合致した。事故後、園側として謝罪し障害施策の研修を実施してきたが申立人の理解が得られず今日に至っていた。</p> <p>全職員及び保護者会に理解が得られるような研修体系が必要であり、医療、教育関係者及び障害児をもつ親など外部者を取り込んだ委員会を設置し研修プログラムの策定を提案した。</p> <p>【結果】</p> <p>園側から提案理由を理解し、早急に取り組む意思表示を申立人に伝え、同時に申立人からあった人事に関しては権限がないことを説明し理解を得た。</p> <p>園側には、懇切丁寧な説明と信頼関係を構築するよう促して終了とした。</p>	

No.20

分野	老人・障害者・児童・その他		
事業種別	軽費老人ホーム	苦情の区分	サービスの内容（サービスの質や量）
受付手段	来所	申出人	家族
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>母が専門病院に入院していたが、今般、退院することとなっているが継続して入所するには誓約書の提出が求められた。申立人は署名・捺印すれば行動が拘束されることから拒否をしたい。拒否をすれば退所をほめかされ追い出しを狙っている。</p> <p>事業所と話し合いをしたが、お互い感情的になってこれ以上は收拾のめどがつかないので仲介をしてほしい。</p>		<p>事業所を訪問し事情聴取した結果、信頼関係が損なわれていた。申立人の過去の行動に疑念を抱いており、今般、誓約書をもって双方が意思疎通を図ることが目的であり、申立人に理解を求めた。</p> <p>申立人の意向も考慮し内容を精査し提案をしたが申立人から署名・捺印を拒否されたが、誓約書の内容については理解が得られた。申立人から理解をしたので運適の立会のもと口頭了解が求められた。</p> <p>【結果】</p> <p>現在、双方には信頼関係がなく、内容には理解を示すつつ歩み寄り難しいことから委員長が口頭で双方に確認しながら文書化し委員長の署名・捺印に止め運適に保管することで双方が納得したので終了とした。</p>	

No. 2 1

分野	老人・障害者・児童・ その他		
事業種別	病院	苦情の区分	問い合わせ等
受付手段	書面	申出人	本人
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>病院での治療が判断ミスで行われ、治療の後遺症が残り精神的、身体的に苦痛が強いられているがどこに相談をしたらよいか教えてほしい。</p>		<p>県医療政策課で医療安全相談員を配置し、医療相談が行われていることを把握する。</p> <p>【結果】 運営適正化委員会の目的、対象を説明し他機関の連絡先を明示し相談するよう文書に促して終了とした。</p>	

No. 2 2

分野	老人・ 障害者 ・児童・その他		
事業種別	精神障害者就業生活支援センター	苦情の区分	話を聞いてほしい
受付手段	来所	申出人	本人
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>就業相談で支援を得ていたが、約束を破ったり、迷惑行為を繰り返して事業所に迷惑を掛けたことによって支援が打ち切られた。</p> <p>今までの行為を反省し、一からの出直しを覚悟しているのもう一度支援を再開を望んでいるが聞き入れてくれない。何とか支援が再開してもらえるよう仲介してほしい。</p>		<p>申立人の要望を傾聴し事業所の責任者に伝えた。事業所からは迷惑行為が繰り返された結果、関係機関で協議し就業支援を一旦中断し他機関で生活支援をすることとなった。</p> <p>申立人は支援打ち切りに納得していないことから、事業所から経過説明と協議に応ずることとなった。</p> <p>【結果】 事業所と申立人の三者で協議したが双方の言い分は平行線のままで歩み寄りがなく、これ以上の進展が望めないことから協議続行を打ち切り終了とした。</p>	